



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - MÓVIL CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

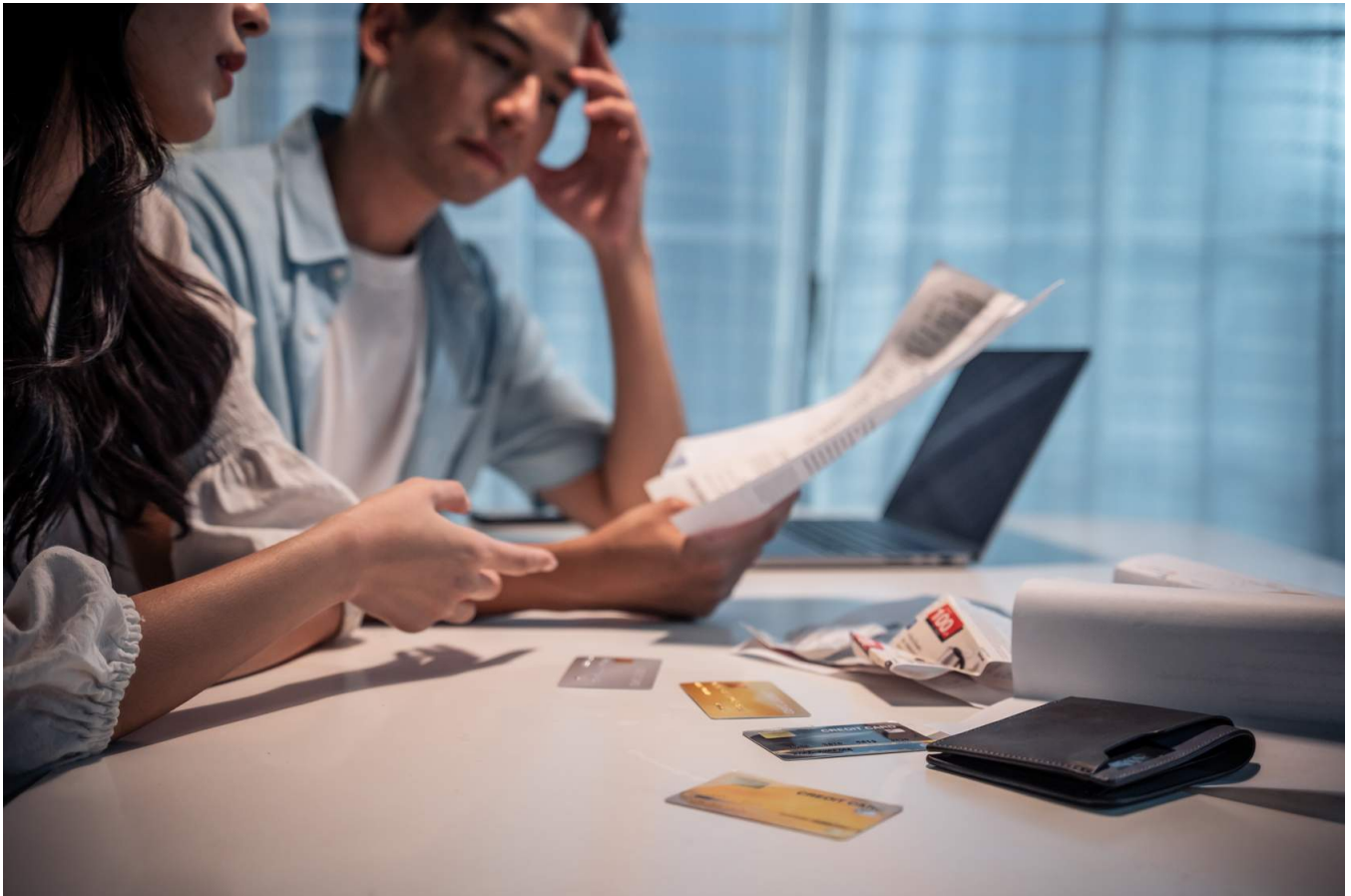
≡ INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

≡ CAMBIO DE PLAN MÓVIL

≡ PASO A PASO AJUSTE

≡ DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION CUENTA
1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta financiera del servicio del cliente. Apóyate de la publicación <u>REVISAR ESTADO COMERCIAL</u> 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido. a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado. b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA. 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.				
				

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION CUENTA
2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado: 2.1. Medio de Pago Débito, Efectivo o Crédito: continúa con en el paso N°3				

2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION
---------------------	------------------	------------------------	------------------------	---------------

3. Confirma si el pago **se realizó por error en otra cuenta**.

3.1. Si el cliente sólo posee **una cuenta financiera**, continúa con el **paso N°4**.

3.2. En caso que el cliente posea **más de una cuenta financiera**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado [TRASLADO DE PAGOS](#) de la publicación en Clave. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el **paso N°4**.

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION
---------------------	------------------	------------------------	------------------------	---------------

4. Si la línea es **cuenta exacta**, revisa **que el pago no se haya recargado como prepago**.

4.1. Si el pago se recargó al número del cliente, continúa con el apartado **RECARGA POR ERROR EN VEZ DE PAGO DE CUENTA**.

4.2. Si el pago no se recargó o la línea es postpago, continúa con el **paso N°5.**

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION
5. Revisa si el monto pagado se devolvió a la cuenta del cliente 5.1. Si han pasado más de 3 días hábiles desde el pago, solicita al cliente que revise la cuenta de donde hizo el pago para verificar si el total pagado se volvió a abonar a su cuenta. Además, consulta al cliente si recibió un SMS de parte de Claro indicando que el pago fue reversado. a. Si lo recibió, explica que este inconveniente se debe a que hay error de comunicación entre el recaudador y la compañía e informa al cliente que debe volver a pagar la cuenta. b. Si no lo recibió o el pago no se devolvió a su cuenta, continúa con el apartado PAGO NO APLICADO.				

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION
Información de la entidad recaudadora: en ONE, en el perfil de facturación, se pueden ver los pagos realizados por cada cliente. Estos pagos aparecen con siglas o abreviaturas:				

Recaudador	ONE
Boton Khipu	1007
Boton servipag	300
Boton webpay	301
Boton Banco estado	1020
Caja Vecina	5
Multicaja	1012
PAC	9
Pago Expres	301
PAT	1004
PEC Banco estado	4
Pec Santander	7

Recaudador	ONE
Presto	13
Sencillito	1
Servipag caja	2
Servipag Express	18
Servipag portal	19
Sucrsal Virtual	301
Sucursal	COD AGENCIA
Unired caja	20
Unired portal	321
Zumpago	1009

PAGO NO APLICADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo en el caso que se ingrese una interacción por pago no aplicado **mayor a 3 días hábiles**, Recaudación enviará diferentes SMS al cliente según sea el requerimiento.

PAGO REGISTRADO

SOLICITUD DE
COMPROBANTE

COMPROBANTE DE
PAGO NO VALIDO

COMPROBANTE DE
PAGO ILEGIBLE

COM

¡Hola! En Claro te informamos que el pago de tu boleta N XXXXXXXXX por un monto de \$XX.XXX se encuentra registrado exitosamente.

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
-----------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

Para registrar el pago de tu boleta Claro XXXXXXXXX envía tu comprobante de pago en un plazo de 2 días hábiles al correo rdocumentos@clarochile.cl

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
-----------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

¡Hola! En Claro te informamos que el comprobante recepcionado no corresponde a la boleta N XXXXXXXXX

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
-----------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

¡Hola! En Claro hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXXX, pero este no se visualiza correctamente.

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
-----------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

¡Hola! En Claro te informamos que no hemos recibido tu comprobante de pago

para la boleta N XXXXXXXXX.

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COM
<i>En Claro te informamos que el pago de tu boleta n° XXXXXXXXX ha sido reversado por tu banco. Puedes pagar tu boleta pendiente en http://bit.ly/Pagueaquí</i>				

- Para Sucursales, si el cliente **entrega el comprobante de pago** lo debes adjuntar en el gestor documental de CRM One, puedes apoyarte en la publicación **GESTOR DOCUMENTAL**.
- Se le debe informar al cliente, que en caso que se le pida el comprobante de pago, que la cartola del banco y el comprobante del movimiento realizado desde la cuenta **no son considerados como comprobantes de pago**. El único documento válido, es el voucher de la transacción, donde aparezca el pago que realizado a **Claro Recaudación**.
- Ante casos de **pagos realizados dos veces** en la misma cuenta, ofrece al cliente mantener el saldo duplicado como saldo a favor. En caso que no acepte, realiza la devolución mediante el procedimiento **DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR MÓVIL**.

CONTINUE

CAMBIO DE PLAN MÓVIL



CONSIDERACIONES:

- **¿Quién lo solicita?** Titular del servicio o tercero con poder notarial (el poder notarial aplica solo para sucursales).

- **¿Qué documentos se debe presentar?** Solo carnet de identidad vigente para realizar validación de identidad.
- **¿Aplica validación de identidad?** Si aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.
- **Sobre la deuda y los descuentos:** El cliente no debe tener deuda vencida asociada al Rut. Si la línea posee descuentos vigentes, se debe informar que estos se pierden.
- **Sobre el Registro de Atención:** Es de suma IMPORTANCIA que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en CRM One, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Apóyate de la publicación **INGRESAR REGISTRO DE ATENCIÓN** para registrar correctamente la interacción en CRM One. Dentro de la interacción siempre debes registrar. Dentro de la interacción siempre debes registrar:
 - Porcentaje de descuento al cargo fijo prometido.
 - Duración de la promoción prometida en meses.
 - Valor a pagar por la línea prometido al cliente.

IMPORTANTE

- El cambio de plan en Front de Postventa es aplicado de forma inmediata. Solo en caso de downselling al plan S es agendado para el inicio del ciclo de facturación.

- Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el Protocolo de Cierre para Cambio de Plan. Es importante que el cliente entregue su aprobación.
- En caso de tener un plan no vigente debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el PLAN COMERCIAL.

En caso que el cliente tenga un plan GGTT (grandes tiendas), debes consultar en la MÁSCARA DE VALIDACIÓN el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar lo siguiente:



Mandato Full

Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda.



Mandato Light

Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.

Si cliente manifiesta explícitamente su intención de término de contrato, debes derivarlo a la Plataforma de Contención Móvil

GESTIÓN DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO):



**INDICA QUE EL
CLIENTE EL
MOTIVO POR EL
CUÁL DESEA BAJAR
A UN PLAN
MENOR**

**REVISAR EN QUÉ EL
PLAN QUE TIENE
EL CLIENTE Y SI
TIENE O NO
DESCUENTOS
VIGENTES**

**OFRECE UN
DESCUENTO AL
CARGO FIJO (CF)
ACTUAL**

**OFRECE AL
CLIENTE BAJAR A
UN PLAN MENOR**

1.1 Si indica que es porque le aumento el valor de su boleta, compara la boleta actual con la anterior para verificar si le fue finalizado un descuento.

1.1.1 Si le finalizó un descuento, informa al cliente esta situación indicando que todo descuento tiene una vigencia, además, menciona que si baja el plan las características del servicio, como GB y Roaming, se reducirán.

- a. Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención.
- b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2.

1.1.2. Si no le finalizó un descuento y se debe a otros motivos, como, por ejemplo, la contratación de servicios adicionales o consumo adicional, explica esta situación y capacita al cliente para que no le vuelva a suceder.

- a. Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención.
- b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2.

1.2 Si indica que es por motivos económicos, continúa con el paso N°2.

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN QUE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
2.1 Si no tiene descuentos vigentes, continúa con el paso N°3. 2.1 Si tiene descuentos vigentes, informa que con el cambio de plan los descuentos se perderán. a. Si el cliente desiste de bajar el plan, finaliza la atención. b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°3.				

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN QUE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR
---	---	---	---

Ofrece un descuento al cargo fijo (CF) actual, considerando siempre el monto pagado en boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

PLAN ACTUAL	SI TIENE CF SUPERIOR A	DESCUENTO A OFRECER
MAX LIBRE PRO	\$18.300	30% x 6 meses
MAX XL LIBRE	\$15.100	
MAX L LIBRE	\$11.990	
MAX M	\$10.300	
PLAN S	\$8.000	15% x 6 meses

3.1 Si el cliente acepta el descuento al cargo fijo, deja la siguiente ruta en TIPIFICA para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → DESCUENTO. Debes indicar en N° PCS y el descuento aceptado por el cliente. Informa al cliente que la gestión fue realizada y finaliza la atención.

3.2 Si el cliente no acepta el descuento al cargo fijo, continúa con el paso N°4.

REVISAR CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUAL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN QUE PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
--	--	---	---	--

Ofrece al cliente bajar a un plan menor en cuanto a precio, es decir, según el valor mensual que paga, ofrece el plan que sigue en menor valor. Este ofertamiento es a valor normal sin descuento. Puedes apoyarte de la siguiente tabla:

PLAN ORIGEN	PLAN DESTINO		
	MAX L LIBRE \$14.990	MAX M \$12.990	PLAN S \$8.990
MAX LIBRE PRO	1ra opción	2da opción	3ra opción
MAX XL LIBRE		1ra opción	2da opción
MAX L LIBRE			Única opción
MAX M			Única opción

4.1 Si el cliente acepta, gestiona el cambio de plan por medio del **Front de Postventa (FPV)**, para esto, apóyate del apartado [PASO A PASO CAMBIO DE PLAN](#) de Somos Clave. Recuerda que una vez acordado el cambio de plan, debes realizar el Protocolo de Cierre de Cambio de Plan.

Si el cliente tiene un plan Empresa, Grandes Tiendas (GGTT) o Claro Up debes dejar la siguiente ruta en TIPIFICA para que el cambio de plan sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → CAMBIO DE PLAN. Debes indicar en N° PCS y el plan al que desea cambiar el cliente.

4.2 Si el cliente no acepta y desea finalizar el servicio (manifiesta explícitamente su intención de termino de contrato), transfiere de forma asistida a la Plataforma de Contención.

INDICAR CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN QUE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
Informa al cliente que la solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y que dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan: <i>"Sr(a) XXXX, le informo que su solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan."</i>				

INDICAR CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN QUE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
Registro de atención en CRM One: • Motivo 1: Solicitudes Comerciales • Motivo 2: Modificaciones al Contrato • Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial • Resultado: Solicitud Completada. Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)				

CONTINUAR

PASO A PASO AJUSTE



OBJETIVO:

Detallar el paso a paso de gestión del ejecutivo en los distintos CRM para el procedimiento de Ajuste.

AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la Cuenta Financiera de la línea del cliente.

Creado	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas	Nro. de Cuenta Financiera
24/05/2023	012320953	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	BIPOSIBLE CO.		236648976
12/05/2023	012852845	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	BIPOSIBLE CO.		236648976
11/05/2023	012852845	CONSULTAS C	CLARO CLUB	ACTUALIZACIO	BIPOSIBLE CO.		236648976

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pestaña de **DECLARACIÓN**, revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado **INV**.

☐ Ignorar intereses por mora: Chile

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Pago

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: 24/05/2023 A: 21/10/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L...	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	DEBITO	Justificación de Disputa	12061010	-8.495,00		8.495,00
20/09/2023	CREDITO	Reversión de Crédito			8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDITO	Crédito		-8.495,00		8.495,00
11/09/2023	REV	BoletaFactura	240391179		16.990,00	16.990,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleta de servicios, en donde debes copiar el **Nº DE DOCUMENTO**.

BoletaDigital

https://escritorio.acepta.com/boleta_digital/?docId=http%2F%2Fclaro2309.acepta.com%2Fv01%2F2046D8C8B...

CEBSIONAL, ENILLO L&AL, VALDIVIA S.A. S/A Andrés Andrés Olave

Fecha Emisión: 02 SEPT 2023 Rut: 19464997-9 N° de Documento: 272221435 Fecha Último Pago: 15 AGO 2023
 Período: 02 AGO 2023 - 01 SEPT 2023 N° de cliente: 381176344 N° de Servicio: 272221435 Monto Último Pago: \$ 0,00

Total a pagar: \$ 16.990 Pagar hasta: 02 SEPT 2023 \$0,00

Información importante para ti:
 Para pago de tu documento de cobro en línea ingresa a www.claro.cl y accediendo a la opción Pago Express.

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

+ CARGO FLUJO	TOTAL: \$ 16.990
+ CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS	TOTAL: \$ 0
+ CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	TOTAL: \$ 0
OTROS COBROS	TOTAL: \$ 0

Gráfico de barras:

FECHA ÚLTIMO PAGO: 15 AGO 2023 \$ 0,00

Total servicio mes: \$ 16.990
 Saldo anterior: \$ 0
Total: \$ 16.990

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Pega el número de documento en el ítem llamado **NÚMERO DE FACTURA LEGAL** y luego pincha en **BUSCAR AHORA**.

Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total.

La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito. Considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: Fecha Final: Suscripción: Número de Factura Legal
24/05/2023 21/10/2023 Todos 240391179 Buscar Ahora

Cargos: Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado Neto
--------------------------	-----------------	-----------------------	---------------	--------------------	------------	----------	-------------	------------------------	-----------------------

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: Fecha Final: Suscripción: Número de Factura Legal
24/05/2023 21/10/2023 Todos 240391179 Buscar Ahora

Cargos: Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado Neto
2216576413	CCRONET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonia	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	telefono	DBT	56979281529	14.201,88	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95
7548278904	7548278904	Telefonia, Kallmanet	DBT	220107981270	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito, y presiona el botón **CARGO DE CRÉDITO**.

The screenshot shows a software interface with a table of charges. The table has columns: Identificación del Cargo, Código de Cargo, Descripción del Cargo, Tipo de Cargo, Nro. de Suscriptor, Monto Neto, Impuesto, Monto Total, and Monto Acreditado Neto. The row for '2036410145' with description 'CCOCSUBEQPCOM Activación Cuota [CHARGE_R]' is highlighted in yellow. A red box is drawn around this row. Below the table, there are two buttons: 'Cargo de Crédito' and 'Cargo an Imputación'. The 'Cargo de Crédito' button is highlighted with a red box. The interface also includes search filters at the top and a 'Buscar Ahora' button.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado.

Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en Motivo del Crédito, el cual es **CORRIGE MONTO FACTURADO** y luego presionar botón **ENVIAR**.

IMPORTANTE: Una vez presionado el botón **ENVIAR** se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Riveros Soto > Crear Crédito para Cargo*

Montos Acreditados

Total Acreditado: 0,00 Neto Acreditado: 0,00

Montos Disponibles para Crédito

Total Disponible: 1.999.900,01 Neto Disponible: 1.600.568,24

Determinar Monto de Crédito

☒ Monto del Crédito:

1

☐ % del Monto Total:

☐ Acreditar Cobro entre las Fechas:

Desde: A: (Disponible Solo para Cargos Fijos)

Monto Neto de Crédito: Monto Tributario de Crédito: Monto Total de Crédito:

Motivo del Crédito:

☒ Corregir monto facturado

☐ Impacto en pago inmediato

☐ Pendiente para la siguiente factura

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Dirígete a la pestaña de **DECLARACIÓN**, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado **CREDIT** y levanta el documento que avala la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Poveros Soto

Winless

☐ Empleado
☐ Ignorar Cobranza
☒ Ignorar intereses por mora:

Expira el: PM

Dirección del Cliente: CAMPO (QUELLA) Camino a la Estrella 501
 QUINTO BARRIO, LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS, P.V.

Ver STX Ver Acuerdo de Facturación Temar Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Pagar Cobranza Configurar

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Solicitudes de Débito

Desde: A: 24/05/2023 23/06/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L.	Crédito	Débito	Saldo	Identificación
24/05/2023	CREDITO	Crédito	11667880	-1.00		2.309.004,74	
30/01/2023	RVC	Boleta Factura	13955163		2.309.003,30	2.309.005,74	

 RUBEN OLIVERA S.p.A.
 Servicio al Cliente
 Calle 1000, San Pedro de Macoris
 República Dominicana
 Teléfono: 809-240-1000
 Correo: info@rubenolivera.com

R.U.T.: 96.798.250-K
 NOTA DE CRÉDITO
 ELECTRÓNICA
 Nº 12256486
 S.12 - SANTIAGO NORTE

SEDE ALZIR MONDACA FARIAS
 Calle 1000, SAN PEDRO DE MACORIS, C.A. 1000000
 San Pedro de Macoris, San Pedro de Macoris, D.R.
 Fecha de Emisión: 07-Nov-2023

Rol: 17.000.000-7
 N° Cliente: 24050000
 N° C. Interno: 44014400
 N° Transferencia: 0

Linea	DESCRIPCION	DEBITO	CREDITO	IMPORTE
1	Internet			\$ 100

CASO DE IMPUGNACIÓN:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la Cuenta Financiera de la línea del cliente.

ID de la Interacción:

Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: SANITY CLARO2 Tipo/Subtipo de Cliente: Pyme EMPRESA UNIPERSONAL Churn: NO E Maro

Cta. Financiera: 100025241 Estado: Cancelado Fecha de Inicio: 2/04/2014 11:34:32 Trabajo Abierto: 7 Condi

Dirección: Avenida del valle 819 VIP: Ninguno Estado de la identificación:

Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO

Chile

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña **CRÉDITOS Y CARGOS**.

IMPORTANTE: Verifica que la gestión se realice en la cuenta financiera reclamada, además revisa que la acción se aplique en la boleta que corresponda.

No En Cobranza desde 4/02/2016 Direcc

☐ Empleado ☐ Ignorar Cobranza ☐ Ignorar intereses por mora: Expira el:

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reemb

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar

BUSCAR AHORA.

Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total.

La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración

Crédito y Cargos

Pagos

Reembolsos

Acuerdos de Pago

Casos

Ítems de Acción

Historial

Lista de Depósito

Actividades de Legado

Sub

Fecha de Inicio

Fecha Final

Subscripción

Número de Factura Legal

Buscar Ahora

24/05/2023

21/10/2023

Todos

240391179

Buscar Ahora

Cargos

Buscar Ahora

Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acredit
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	telefonía	DBT	56979281529	14.201,68	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95
0000000000	0000000000	Telefonía Acreditada	DBT	0000000000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego selecciona el cargo que corresponde, presiona **CARGO EN IMPUGNACIÓN**.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista

Fecha de Inicio: 17/02/2014 Fecha Final: 1/07/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal

Buscar Ahora

Cargos:

Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Imp
400359490	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00
400359491	CCOCHOM875156	Cobro Sim Card 3900	DBT	56950925337	3.277,31	622,
☒ 400359488	CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	56950925337	324,75	61,7
400359489	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00

Cargo de Crédito Cargo en Impugnación

Créditos:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Llegaras a la pestaña de CREAR CASO.

Debes completar los siguiente: campos

- Nro. de suscripción: Elegir número pcs.
- Método de comunicación del caso: Celular. Recuerda que aquí debes poner el método de comunicación que el cliente prefiera.
- Detalles de comunicación del caso: Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción.
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz).
- Canal creación del caso: Sucursales, Call center o Redes Sociales.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique.

Selecciona el tipo y subtipo de impugnación de acuerdo al procedimiento ha realizado:

- Tipo de Impugnación: Cargos de voz nacional (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargos recurrentes (aplica

proporcionales), Cargos recurrentes (Aplica PYD).

- Sub Tipo de impugnación: servicios no solicitados (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargo fijo distinto al concretado (aplica proporcionales), Promociones (Aplica PYD).
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS.

Luego debes seleccionar la pestaña DETALLES y seleccionar TITULAR – CLIENTE.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingreso de template en el campo de **NOTAS DEL CASO.**

- Motivo: Ejemplo: "Cliente no reconoce cobro xxxxx".
- Boleta N°
- Cta. Financiera
- PCS a ajustar
- Concepto: Ej.: XXXXXXXXXX #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:

Crear Caso

Título:	Nombre:	Segundo Nombre:	Apellido:	Segundo Apellido:	Género:
	Comp		SANTY CLARO2		Por favor especificar
Tel. Domiciliario:	Tel. Celular:	Tel. Laboral:	Extensión:		
		56967654387			
Nro. de Suscripción:	Línea de Producto:	Nro. de Cuenta Financiera:	Nombre de la Cuenta Financiera:		
56950925337	Telefonía Móvil	100625241	SANTY CLARO2		
Método de Comunicación de Caso:	Detalles de Comunicación del Caso:		Hora de Contacto Preferida:	☒ Notificar Contacto	
Celular	56950925337		Noche		
Canal de Creación de Caso:	Medio de Creación de Caso:	RUEI:			
CAC	Presencial	304857899348576			

Caso Anterior | Siguiente Caso | Archivos

Detalles | Disputar

Detalles del Cargo		Effective Date	
Código del Cargo:	Descripción:	Tipo:	Effective Date:
CORCTEL_REC	Telefonia	OBT	15/04/2014 23:00:00
Monto Total:	Monto Neto:	Monto del Impuesto:	
306.45	324.75	61.70	

Tipo de Imputación: Cargos Voz Nacional
Sub Tipo de Imputación: Promoción no aplicada

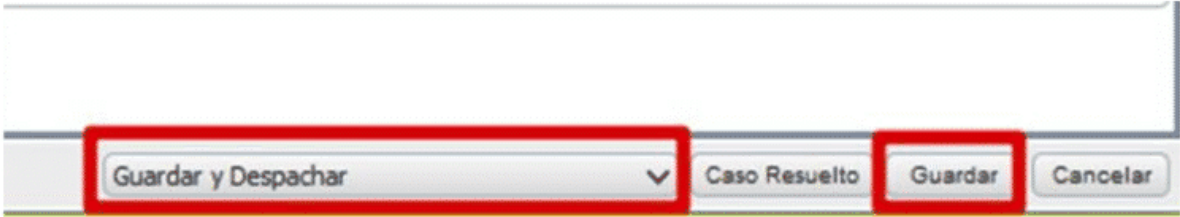
Monto de disputa: 306.00

Motivo del Crédito: Regularización caso disputa AMDOCS

Registrar template

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar | Caso Resuelto | Guardar | Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
En la pantalla CREAR CASO verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea GUARDAR Y DESPACHAR, luego presiona en botón GUARDAR. 				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificaras el Nº DEL CASO.				

Página Principal de Interacción [42]
 ID de la Interacción: Nuevo Buscar Cerrar Refrescar

Titular: Tipo Sujeto de Derecho: Domicilio: Mención en Lista Especial:

Cl. Financiera: Estado: Fecha de Inicio: Trabajo Abierto: Exención Especial: Dirección:

Dirección: VIP: Estado de la Identificación:

Verificar Interacción Verificar Tema

Temas Actuales: Agregar Tema Eliminar Tema Agregar Recategorizar Eliminar Crear

No. de Cl. Financiera: Motivo 1: Motivo 2: Motivo 3: Resultado: No. de Subregistro:

3155788 FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR 5657947386

Mensaje: La identificación de caso es: C135496423. La fecha de vencimiento del Caso es: Fri Aug 07 06:53:20 CLT 2020. Aceptar

Material: ☐ Trabajo ☐ Contacto ☐ Serie de Notificación

Cliente: ☐ Cuenta Financiera ☐ Contacto

Buscar Ahora Mostrar todo

Modificado	Identificación	Tipo	Estado	Fecha de Vencimiento	Nivel 1 de Tipo de Caso	Nivel 2 de Tipo de Caso	Nivel 3 de Tipo de Caso	Estado	No. de Cl. Financiera	No.
17/06/2020	C132952963	Caso	Cerrado	29/12/4712	CORRECCION SERVIDOS	CORRECCION SERVIDOS	AJUSTE SALDO	Cerrado	3155788	568
14/06/2020	C132953478	Caso	Cerrado	14/06/2020	MANTENCION DE SERVIDOS MOVILES	SIN SENAL		Cerrado	3155788	568
11/06/2020	C132976982	Caso	Nuevo	11/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3155788	
09/06/2020	13951642314	Orden	Cerrado	20/06/2020				Cerrado		
09/06/2020	13529171055	Orden	Cerrado	11/06/2020				Cerrado		
12/06/2020	C1321779879	Caso	Nuevo	11/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3155788	

APROBAR CASO DE IMPUGNACIÓN:

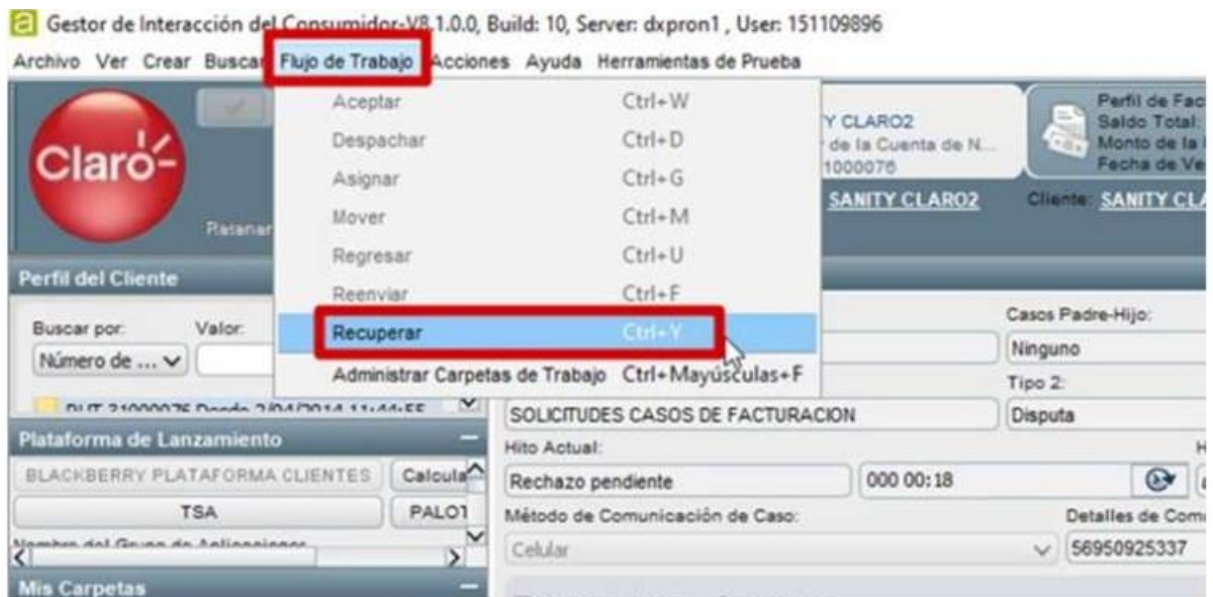
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar al Caso e ir a la pestaña **FLUJO DE TRABAJO** y seleccionar la opción **RECUPERAR Ctrl + Y**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

El sistema nos indicara que hemos obtenido de manera exitosa el caso ahí debemos hacer clic en **ACEPTAR**.

Ver Caso: C7687068

Identificación del Caso: C7687068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Disputa	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER
Estado Actual: Nuevo	Fecha Fija: 08/06/08	Estado Fija: Aprobado	Resolución 1: 000 00:00
Método de Comunicación de Caso: SPO	Detalles de Comunicación del Caso: 59954505377		Hora de Contacto Preferida: No tiene

Ver/Ocultar Información del Cliente

Caso Anterior Siguiente Caso Cancel Caso Imprimir Caso Attributos Interacción Trabajos Archivos Adjuntos Activar CSE

Más Información Historial

Mensaje

Caso C7687068 obtenido de manera exitosa y ubicado en su carpeta de trabajo por defecto.

Aceptar

Detalles del Cargo: Código del Cargo: CORCHOM_84764	Monto Total: 13.077,40
Tipo de Impugnación: Cargos Voz Internacional	Sub Tipo de Impugnación: Favor específico
Monto en Impugnación: 8.268,00	Notas: IMPUGNACION DE COBROS NOTA DE CREDITO POR \$6286 FACTURA Nº 109557952

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez aceptado el caso, debes ir a columna que indica el **ESTADO**, se liberara quedando en **NUEVO**.

Ver Caso: C7687068

Identificación del Caso: C7687068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta	Estado: Nuevo
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Disputa	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER	Método de Creación de Caso: Llamada Telefónica
Estado Actual: Nuevo	Fecha Fija: 08/06/08	Estado Fija: Aprobado	Resolución 1: 000 00:00	Resolución 2: 000 00:00
Método de Comunicación de Caso: SPO	Detalles de Comunicación del Caso: 59954505377		Hora de Contacto Preferida: No tiene	

Actualizar Estado

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Para Aprobar, realizar lo siguiente:

4.1. Cambia el Estado del caso de **NUEVO** a **“EN ANÁLISIS”** y haz clic en **GUARDAR**.

Ver Caso: C78867868

Identificación del Caso: C78867868	Caso Padre Hijo: Ninguno	Subcaso: 8	Prioridad: Muy Alta	Estado: Nuevo
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Disputa	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER	Medio de Creación de Caso: Llamada Telefónica
Número Actual: 000 00 00	Número Fijo: 000 00 00	Recepción 1: 000 00 00	seleccionar "En Análisis"	
Método de Comunicación de Caso: SMS	Detalles de Comunicación del Caso: 00054026177		Hora de Contacto Preferida: Italiana	

(X) Ver/Ocultar Información del Cliente

Caso Anterior: Siguiente Caso: Cancel Caso: Imprimir Caso: Actualizar: Interacción: Trabaja: Archivar Adjuntos: Archivar CEA

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Registrar en descripción el motivo de aprobación y cambia a estado **PENDIENTE DE APROBACIÓN** y hacer clic en **GUARDAR**.

Ver Caso: C78867868

Identificación del Caso: C78867868	Caso Padre Hijo: Ninguno	Subcaso: 8	Prioridad: Normal	Estado: Pendiente de Aprobación
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Disputa	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER	Medio de Creación de Caso: Llamada Telefónica

Pendiente de Aprobación

PASO 1

PASO 2

PASO 3

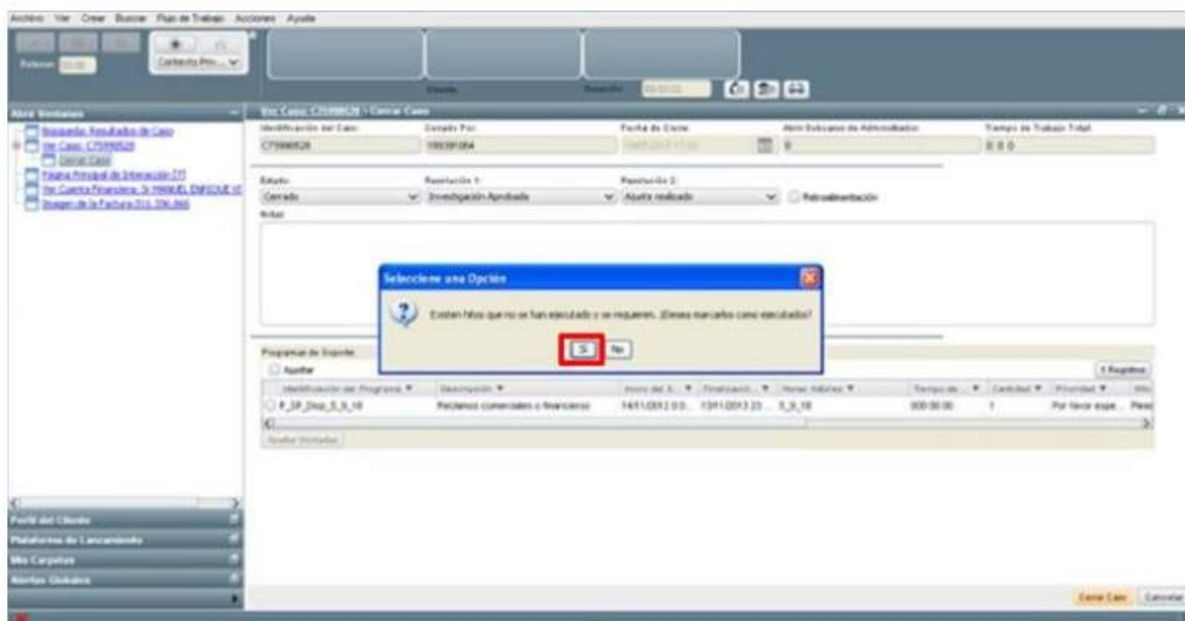
PASO 4

Modifica el estado a **APROBADO** y haz clic en **GUARDAR** y luego en **CERRAR CASO**.

[illegible]

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Al guardar el caso nos aparecerá un cuadro de dialogo donde hay que seleccionar **SI**.



CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN:

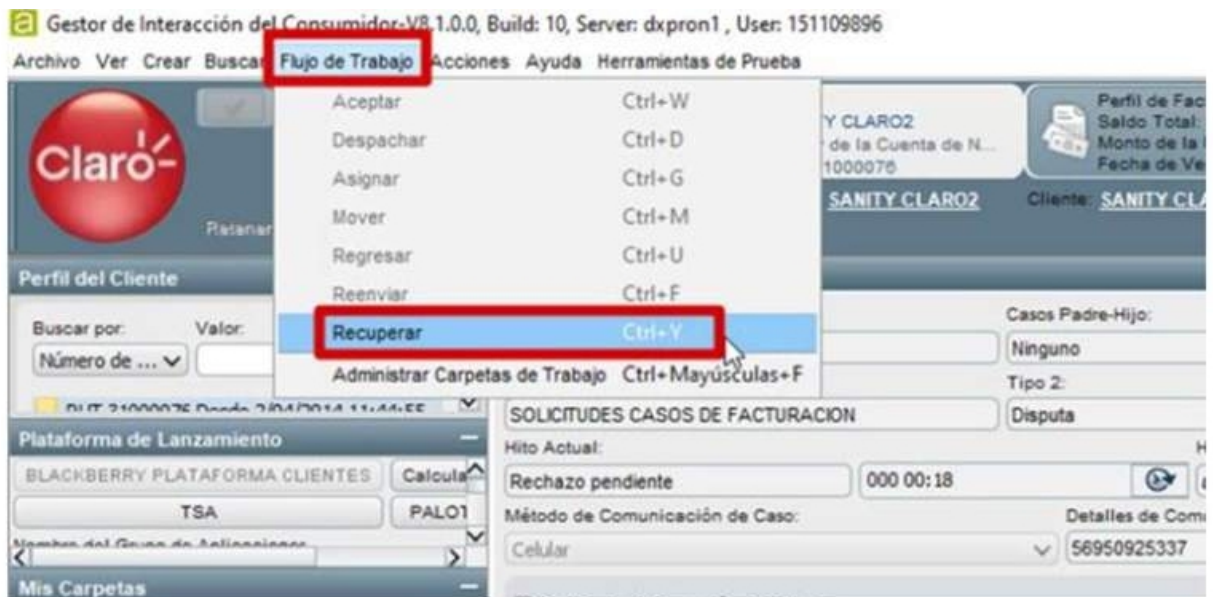
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar al Caso e ir a la pestaña **FLUJO DE TRABAJO** y seleccionar la opción **RECUPERAR Ctrl + Y**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ver Caso: C76857068

Identificación del Caso: C76857068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Disputa	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER
Estado Actual: Nuevo	Inicio Fijo: 080 00:00	Estado Fijo: aprobado	Resolución 1: 000 00:00
Método de Comunicación de Caso: SPO	Detalles de Comunicación del Caso: 59954505377		Hora de Contacto Preferida: No tiene

Ver/Ocultar Información del Cliente

Caso Anterior Siguiente Caso Cancel Caso Imprimir Caso Attributos Interacción Trabajos Archivos Adjuntos Activar CSE

Más Información Historial

Detalles del Cargo:
Código del Cargo:
COCRCHOM_84764

Monto Total:
13.077,40

Tipo de Impugnación:
Cargos Voz Internacional

Sub Tipo de Impugnación:
Favor específico

Monto en Impugnación:
8.268,00

Notas:
IMPUGNACION DE COBROS
NOTA DE CREDITO POR \$6286
FACTURA Nº 109557952

Mensaje

Caso C76857068 obtenido de manera exitosa y ubicado en su carpeta de trabajo por defecto.

Aceptar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez aceptado el caso, debes ir a columna que indica el **ESTADO**, se liberara quedando en **NUEVO**.

Ver Caso: C76857068

Identificación del Caso: C76857068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta	Estado: Nuevo
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Disputa	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER	Método de Creación de Caso: Llamada Telefónica
Estado Actual: Nuevo	Inicio Fijo: 080 00:00	Estado Fijo: aprobado	Resolución 1: 000 00:00	Resolución 2:
Método de Comunicación de Caso: SPO	Detalles de Comunicación del Caso: 59954505377		Hora de Contacto Preferida: No tiene	

Actualizar Estado

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

4.1. Cambia el Estado del caso de **NUEVO** a **"EN ANÁLISIS"** y haz clic en **GUARDAR**.

Ver Caso: C76867668

Identificación del Caso: C76867668

Caso Padre Hijo

Estado: En Análisis

Prioridad: Muy Alta

Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION

Tipo 2: Disputa

Tipo 3: Cargo

Canal de Creación de Caso: CALL CENTER

Método de Comunicación: SMS

Número: 000 00 00

Método de Comunicación de Caso: SMS

Hora de Contacto Precedida: Mañana

Hora de Contacto: 00:00:00

seleccionar "En Análisis"

(3) Ver/Copiar Información del Cliente

Caso Anterior Siguiente Caso Cancel Caso Imprimir Caso Atender Interacción Trabajar Archivo Adjunto Archivar CEE

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
---------------	---------------	---------------	---------------	--

Dejar una observación clara en el campo **“Notas”** para contextualizar el Rechazo del caso.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Elegir en la lista desplegable el motivo: **"Reversa de Crédito por Error"**

Importante: No debes seleccionar el estado **"Rechazado"**, ya que este no genera el cierre del caso ni la comunicación al cliente a diferencia del estado:

“Rechazo Pendiente” en el cual se corre un proceso nocturno quedando cerrado al día siguiente.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Al costado superior derecho cambiar el estado a **“Rechazo Pendiente”**.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

4.5. Finalizar con el botón **“Guardar”**.

Ver Caso: C236903611

Identificación del Caso

C236903611

Caso Padre-Hijo:

Ninguno

Subcasos:

0

Prioridad:

Normal

Estado:

En Análisis

Tipo 1:

SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION

Tipo 2:

Disputa

Tipo 3:

Cargo

Canal de Creación de Caso:

CAC

Medio de Origen:

Presencial

Hito Actual:

Rechazo pendiente

Hito Fijo:

aprobado

Resolución 1:

Rechazo Pendiente

Método de Comunicación de Caso:

Email

Detalles de Comunicación del Caso:

pastorechforch@gmail.com

Hora de Contacto Preferida:

Favor Especificar

Notificar Contacto:

☒

Retroalimentación:

☐

Caso Anterior

Siguiente Caso

Cerrar Caso

Imprimir Caso

Activar

Interacción

Trabajos

Archivos Adjuntos

Activar CBB

Información para el T...

Más información

Historial

Subcasos

Flashes

PadreHijo

Enlazar

SLM

Disputar

Detalles del Cargo

Código del Cargo

CUUOROPR_ADIC

Descripción

Reaming Datos

Tipo

DET

EfectivaDate

9/4/2024 0 00:00

Monto Total

236 969.76

Monto Neto

199 134.25

Monto del Impuesto

37 835.51

Tipo de Imputación

Sub Tipo de Imputación

Notas

Cargos Datos Internacional

Servicios no solicitados

CANCELADOR CASO CON PREVIA REGULARIZACION EN CASO C235982783 NO APLICA A SER TRATADO COMO IMPUGNACION DE COBROS, CORRESPONDE A REINGRESO SOBRE MISMO CARGO Y Nº 14940611 FACTURACION RECLAMADA. INJECTOR PEREZJUANISTA BACKOFFICE

Monto de disputa

127 805.76

Motivo del Rechazo

Por Favor Seleccione

Reversa Reembolso - Proceso Duplicado

Error Técnico

Reversa de Créditos Técnicos

Reversa para Corrección de Crédito

Reversa de Crédito por Error

Reversión proceso de castigo

Reversa de Crédito - Arreglo de Pago Incumplido

Reversa de Créditos Case

Motivo

Cuente insistió en su causal por cobro en servicio de roaming datos. Indica que no corresponde cobro ya que a ella le enviaron con fecha 26-02-2024 un correo electrónico de parte de la empresa donde le informan que el servicio estaba desactivado. Se adjunta en gestor email entregados por cliente como antecedente a su reclamo.

Los montos presentados son montos brutos

Guardar

Cancelar

NOTA DE DÉBITO:



La nota de débito se realiza para:

- Corregir impugnaciones de cobro mal aprobadas.
- Revertir Nota de Crédito mal aprobada.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al **CASO** identificando el error de monto aprobado v/s valor real que debiese ser aprobado.

Más información Historial Subcasos Flashs Padrechijo Equipo SLU **Disputar**

Detalles del Cargo
Código del Cargo: CCUCMUSI_ADIC Descripción: MUSI Tipo: DBT EffectiveDate: 26/12/2016 0:00:00
Monto Total: 3.960.32 Monto Neto: 3.328.00 Monto del Impuesto: 632.32

Tipo de Impugnación: Cargos Voz Nacional Sub Tipo de Impugnación: Bloques no ejecutados
Monto en Impugnación: 3.960.00

Notes:
Se solicita nota de crédito por \$3960 IVA incl., sobre la boleta N°101877262
Concepto: ADICIONAL
Cuenta Financiera: 100720844
Motivo: SE SOLICITA NOTA DE CREDITO, CLIENTE DESCONOCE UTILIZACION DE CLARO MUSICA POR LO CUAL
NO ESTA DE ACUERDO EN COBRO ADICIONAL POR ESE CONCEPTO
Telefono de contacto: 56978534496

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la **CUENTA FINANCIERA** y validar la NC aplicada erróneamente. Ingresar a la pestaña **CRÉDITOS Y CARGOS**.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósitos Actividades de Legado

Fecha de Inicio: 23/10/2016 Fecha Final: 22/03/2017 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: Buscar Ahora

Cargos:

Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado
675374813	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56998274535	0.00	0.00	0.00	0.00
675374814	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-5.386.82	-1.023.50	-6.410.32	0.00
675374815	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-3.129.15	-594.54	-3.723.69	0.00
675374816	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-3.129.15	-594.54	-3.723.69	0.00

Cargo de Crédito: Cargo en Inspección

Créditos:

Ajustar

Identificación de Crédito	Identificación de Evento de Facturación	Motivo del crédito	Monto	Impuesto de Crédito	Monto de Crédito Total	Nivel de Crédito	Descripción
92499790		razón de la creación ...	3.327.73	0.00	3.327.73	ACC	
92499799		Regularización caso ...	3.327.73	632.27	3.960.00	DEB	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona la pestaña **BUSCAR AHORA** para que despliegue la información y luego en la información de Créditos busca el crédito correspondiente a la NC aplicada erróneamente para Revertir.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Fecha de Inicio: 23/10/2016 Fecha Final: 22/03/2017 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: **Buscar Ahora**

Cargos

Buscar Ahora ☐ Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado N
675374813	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56998274535	0.00	0.00	0.00	0.00
675374814	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-5,306.82	-1,023.50	-6,410.32	0.00
675374815	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-3,129.15	-594.54	-3,723.69	0.00
675374816	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-1,104.46	-214.84	-1,319.30	0.00

Cargos de Crédito ☐ Cargos en Imposibilidad

Buscar Ahora ☐ Ajustar

Identificación de Crédito	Identificación de Evento de Facturación	Motivo del crédito	Monto	Impuesto de Crédito	Monto de Crédito Total	Nivel de Crédito	Descripción
92499799		razón de la creación	3,960.00	0.00			ACC
☒ 92499789		Regularización caso ...	3,327.73	632.27			DÉB

Crédito Revertido

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona desplegar los motivos de la reversión y selecciona **REVERSA DE CRÉDITO POR ERROR** y luego **ENVIAR**, se aplicará la acción.

Reversión de Crédito

Detalles de Cuenta Financiera

Nro. de Cuenta Financiera: 100720844 Nombre de la Cuenta Financiera: CARLOS DAGOBERTO SEQUEL TOLEDO Saldo: 25.007,95

Detalles de la Reversión

Identificación de Factura: 169626013 Nivel de Crédito: DEB Monto del Crédito: 3.327,73

Impuesto de Crédito: 632,27 Revertido: No

Monto Revertido de Crédito: 3.327,73

Motivo de Reversión de Crédito:

- Por favor especificar
- Reversa de Crédito por Error
- Reversa de Crédito por No Emisión
- Reversa de Créditos Técnicos
- Reversa para Corrección de Crédito

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Finalmente valida en la cuenta financiera que la nota de débito se haya aplicado.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°12 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°12 -
MÓVIL CLARO**

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón "Finalizar"

FINALIZAR